

# Asesoramiento y venta de productos y servicios para la imagen personal

**Duración:** 100 horas

**Metodología:** Formación online

**Fechas:** Fechas y horario a elección de cada persona.

**INSCRIPCIÓN**

## Objetivo

El alumno será capaz de asesorar y vender productos y servicios para la Imagen Personal. En concreto el alumno será capaz de: Programar la actuación en la venta a partir de los objetivos y el posicionamiento de las diferentes empresas de Imagen Personal. Aplicar las técnicas adecuadas a la promoción y venta de productos y servicios para Imagen Personal. Confeccionar los documentos básicos derivados de la actividad de la venta de productos y servicios estéticos aplicando la normativa vigente y de acuerdo con unos objetivos definidos. Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio postventa en Imagen Personal. Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo los criterios y los procedimientos establecidos.

## Programa

### 1. El Marketing en el Mercado de la Estética.

- 1.1. Diferencia entre productos y servicios estéticos.
- 1.2. Propiedades de los productos cosméticos.
- 1.3. Naturaleza de los servicios.
- 1.4. La servucción o proceso de creación de un servicio.

### 2. El Representante Comercial o Asesor Técnico.

- 2.1. Características funciones actitudes y conocimientos.
- 2.2. Cualidades que debe reunir un buen vendedor/asesor técnico.
- 2.3. Las relaciones con los clientes.
- 2.4. Características esenciales de los productos y/o servicios que debe conocer un representante.

### 3. El Cliente.

- 3.1. El cliente como centro del negocio.
- 3.2. Tipos de clientes y su relación con la prestación del servicio.

- 3.3. La atención personalizada.
- 3.4. Las necesidades y los gustos del cliente.
- 3.5. Motivación frustración y los mecanismos de defensa.
- 3.6. Los criterios de satisfacción.
- 3.7. Las objeciones de los clientes y su tratamiento.
- 3.8. Fidelización de clientes.

## **4. Organización y Gestión de la Venta.**

- 4.1. La información como base de venta.
- 4.2. Manejo de las herramientas informáticas de gestión de la relación con el cliente.
- 4.3. Documentación básica vinculada a la prestación de servicios y venta de productos estéticos.
- 4.4. Normativa vigente.

## **5. Promoción y Venta de Productos y Servicios de Estética.**

- 5.1. Etapas y técnicas de venta.
- 5.2. Factores determinantes del merchandising promocional.
- 5.3. Venta cruzada.
- 5.4. Argumentación comercial.
- 5.5. Presentación y demostración de un producto y/o servicio. Puntos que se deben destacar.
- 5.6. Utilización de técnicas de comunicación en la venta de productos y servicios estéticos.
- 5.7. Seguimiento y post venta.
- 5.8. Seguimiento comercial.
- 5.9. Procedimientos utilizados en la post venta.
- 5.10. Post venta: análisis de la información.
- 5.11. Servicio de asistencia post venta.
- 5.12. Análisis de la calidad de los servicios cosméticos.

## **6. Resolución de Reclamaciones.**

- 6.1. Procedimiento de recogida de las reclamaciones / quejas presenciales y no presenciales.
- 6.2. Elementos formales que contextualizar la reclamación.
- 6.3. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
- 6.4. Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones.
- 6.5. Utilización de herramientas informáticas de gestión de relación con clientes.

## **Información e inscripciones**

Maite Lamosa

943000297

[pice@camaragipuzkoa.com](mailto:pice@camaragipuzkoa.com)

\* Podrán realizar prácticas en empresa aquellas personas que reúnan los requisitos del RD1543/2011.

%MCEPASTEBIN%